

0010 - 0001

I.- POLÍTICAS DE GARANTÍA

1. Todos los productos tienen un tiempo de garantía determinado desde la fecha de compra, respecto a partes y piezas por fallas o defectos de fábrica, cubierto por las MARCAS:

- 12 (doce) meses: Laptops, PC, servidor, all in one, componentes de PC, impresoras, tablet, tableta, proyector multimedia, almacenamiento, protección eléctrica y energía, redes y conectividad, licencias y memorias sodimm.
- 06 (seis) meses: Cargadores, baterías y pantallas para laptop, periféricos en general.
- 03 (tres) meses: Suministros de impresoras, accesorios en general, cables y adaptadores.

2. Las MARCAS asumen la garantía de sus productos bajo sus términos y condiciones, por lo que estos son remitidos directamente a su CAS (Centro Autorizado de Servicio). COMSITEC SAC realiza el trámite de garantía a solicitud del cliente, respetando las condiciones, plazos y términos de las MARCAS.

3. COMSITEC SAC asume la garantía directa de productos de nuestras marcas propias (XBYTE, AMRTA, etc.).

4. No se realiza devolución de dinero bajo ninguna condición (inclusive en casos de incompatibilidad con productos de otros proveedores o por error de compra).

ENTREGA E INTERNAMIENTO DEL PRODUCTO

5. El horario de atención de garantías es de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.

6. Es indispensable que el cliente presente el comprobante de pago emitido por COMSITEC SAC, donde indique el modelo y/o número de serie/código en condiciones legibles.

7. El cliente debe entregar el producto con su empaque completo conforme fue adquirido, incluido accesorios. No se aceptan productos que presenten etiquetas del fabricante o sellos de garantía de COMSITEC SAC adulteradas y/o removidas, y/o que evidencien intento de apertura y/o reparación; perdiendo automáticamente la garantía.

8. Todo trámite de garantía se atiende en las instalaciones de COMSITEC SAC, por lo que el cliente es responsable de entregar o remitir el producto a COMSITEC SAC.

9. El cliente debe realizar una copia de respaldo de su información, ya que en ningún caso COMSITEC SAC se responsabiliza por la pérdida de software u otros datos almacenados en el producto.

10. Después de validar el estado integral del producto y si corresponde, el Área de Garantías interna el producto y emite una Orden de Servicio al cliente. El cliente es responsable de brindar información fidedigna y verificable para su contacto, así como de conservar la Orden de Servicio para trámites posteriores.

TRÁMITE DE GARANTÍA

11. El plazo para diagnosticar la presunta falla de fábrica es de 2 (dos) días hábiles después de haber internado el producto en las instalaciones de COMSITEC SAC.

12. De detectarse la falla, el producto es remitido a las MARCAS para el trámite respectivo. En caso no se verifique la falla en este periodo, será devuelto al cliente.

13. Las MARCAS tienen 7 (siete) días hábiles como plazo máximo para emitir un informe, el cual será comunicado al cliente.

14. El plazo máximo para dar solución a la garantía es de 30 (treinta) días hábiles según el artículo 126° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual se contabiliza a partir de la aceptación de la garantía por la MARCA.

15. Los productos remitidos por garantía, incluyendo computadoras ensambladas por COMSITEC SAC, serán rectificadas o sustituidas, según términos y condiciones de la MARCA. El producto se encuentra garantizado por el tiempo restante desde la fecha de la compra.

CASOS QUE NO CUBRE LA GARANTÍA

16. Daño generado por uso inadecuado del equipo y/o sus periféricos: golpes (daño físico), derrame de cualquier tipo de sustancia, líquido, ácido o químico.

17. Daño en el Software del equipo (sistema operativo, programas) y/o pérdida de información y datos

18. Daño ocasionado por mala manipulación de Software por parte del cliente y/o de terceros, que incluye: Instalación, desinstalación y/o actualización de programas y/o sistema operativo, borrado de archivos y acción de VIRUS.

19. Daño causado por fallas eléctricas externas o sobrecargas.

20. Daño o deterioro en accesorios, conectores, puertos de entrada y salida o cabezales de impresoras.

21. Daño o deterioro de consumibles (cartuchos, tintas, tóner, etc.) o componentes que se desgasten con el uso (baterías/cargadores).

22. Daño por el uso de consumibles que NO sean originales en IMPRESORAS (uso de compatibles).

23. Daño producido por inadecuado transporte de productos de parte del cliente y/o terceros.

24. Regalos brindados por COMSITEC SAC.

II.- POLÍTICAS DE CAMBIO

25. El cliente tiene derecho al cambio de producto dentro de los 7 (siete) días calendarios desde la fecha de compra. Para ello se emite una nota de crédito por el valor pagado por el producto, válida por 1 (un) mes, en los siguientes casos:

a. Producto con fallas de fábrica, siempre y cuando la(s) falla(s) sean verificadas por la MARCA.

b. Producto abierto que no presente fallas de fábrica, en perfectas condiciones y que no tenga uso, sólo si el cliente asume un gasto administrativo; por lo que se le emite una nota de crédito por el 70% del valor pagado por el producto.

c. Producto que no esté en stock de la empresa, que sean pedidos a los proveedores y traídos a solicitud del cliente, en perfectas condiciones y que no tenga uso, sólo si el cliente asume un gasto administrativo; por lo que se le emite una nota de crédito por el 70% del valor pagado por el producto.

26. Es indispensable que el cliente presente el comprobante de pago emitido por COMSITEC SAC, donde indique el modelo y/o número de serie/código en condiciones legibles.

27. El cliente debe entregar el producto en las instalaciones de COMSITEC SAC, con su empaque completo conforme fue adquirido, incluidos accesorios; todos en perfecto estado, sin evidencias de uso, aperturas y/o reparaciones.

28. A la presentación del comprobante de pago y del producto en las condiciones descritas, el Área de Garantías valida el estado integral del producto; según lo cual se procede a la emisión de nota de crédito, de corresponder.

29. Las notas de crédito se emiten según el valor pagado por el producto devuelto (los precios de venta pueden variar por nuevos ingresos de inventarios). Las notas de crédito pueden ser canjeadas por producto(s) de igual o mayor valor; en este último caso el cliente deberá pagar la diferencia.

30. No se realiza devoluciones ni reintegro de dinero bajo ninguna condición (inclusive en casos de incompatibilidad con productos de otros proveedores o por error de compra).

- Se entrega el producto completamente sellado en presencia y a solicitud del cliente, el cual acepta el producto sin previa verificación, bajo su responsabilidad, sin derecho a reclamo posterior por el modelo, estado físico o presencia de todos los productos y/o accesorios en el interior del paquete.
- El producto es abierto en presencia y a solicitud del cliente, el cual da conformidad del correcto funcionamiento del producto, que cuenta con sus respectivos accesorios, completos y que lo recibe en perfecto estado.
- Al brindar sus datos personales al asesor de comercial o técnico informático y firmar el presente documento usted acepta en su totalidad las condiciones y plazos presentes en este Certificado de Garantía de COMSITEC SAC, ya que otorga su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco a favor de lo aquí escrito. El no leer este Certificado de Garantías no lo exenta de todo lo expresado en este documento.

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	TELÉFONO	FECHA	FIRMA